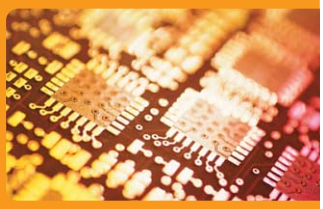
Una nuova era nella gestione del laboratorio



Servizi di supporto Agilent

Una nuova generazione di servizi per lasciare spazio a ciò che sai fare meglio

Servizi di supporto Agilent

- Riparazione
- Connection
- Connection "Plus"

Agilent Technologies

Poterti dedicare a ciò che sai fare meglio non è mai stato così facile.

Mentre Agilent si prende cura della produttività del tuo laboratorio, potrai dedicarti completamente alle tue analisi.

	Riparazione La nostra offerta principale	Connection Il nostro pacchetto completo, che include il servizio di riparazione, per una totale gestione del laboratorio	Connection "Plus" Servizi aggiuntivi per la conformità ai requisiti normativi e di qualità più rigorosi
Riparazione on-site	✓	✓	✓
Assistenza telefonica	✓	✓	✓
Parti di consumo per la riparazione	✓	✓	✓
Nuove funzioni			
Push for Help	✓	✓	✓
Collaborazione in tempo reale	✓	✓	✓
Report dello strumento		✓	✓
Manutenzione preventiva standard		✓	✓
Assistenza software		✓	✓
Servizi per la conformità (OQ/RQ)			✓

Riparazione dello strumento

Questo servizio combina le funzioni standard della garanzia hardware di Agilent con le parti di consumo e le nuove funzioni via internet, estremamente sicure, che comprendono:

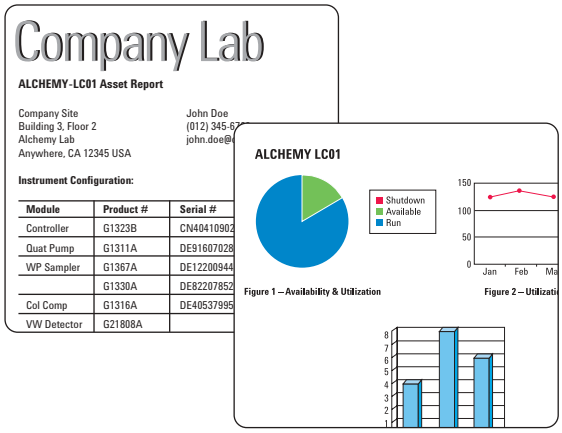
- **Push for Help**—Puoi fare clic su un pulsante di help del tuo PC e gli esperti Agilent ricevono automaticamente i tuoi dati (nome dell'operatore, descrizione del problema, forma di contatto preferita), informazioni relative allo strumento e al sistema, oltre allo stato dello strumento in tempo reale. Questa funzione riduce significativamente il coinvolgimento dell'operatore nel processo di soluzione del problema.

- **Collaborazione in tempo reale**—Collaborazione online che consente agli esperti Agilent di diagnosticare e risolvere i problemi in remoto in accordo con le linee guida e le procedure di sicurezza dell'utente. Gli specialisti di assistenza Agilent possono inoltre controllare gli strumenti in remoto, un livello di assistenza mai ottenuto precedentemente.

Agilent "Connection"

Utilizzando un sistema di collegamento in remoto estremamente sicuro, questo servizio aggiunge alla riparazione dello strumento l'assistenza software e la manutenzione preventiva standard dove applicabile. Include inoltre un report dello strumento, che fornisce un'istantanea in tempo reale delle modalità di utilizzo dello strumento.

- **Report dello strumento**—Potrai disporre per la prima volta di un report in tempo reale relativo agli strumenti collegati, che mostra dettagli come l'usura delle guarnizioni, il tempo di funzionamento della lampada, il numero di cicli della valvola e il numero di iniezioni del campione, oltre alla configurazione del sistema, al modello, al numero di serie e alle informazioni relative alla colonna per sapere esattamente quando eseguire la manutenzione e se le risorse del laboratorio sono utilizzate in modo efficace.



Connection "Plus"

Per le aziende regolamentate, questo servizio consente di mantenere l'operatività del laboratorio entro i rigorosi requisiti normativi e di qualità. In aggiunta al servizio di riparazione e connection, comprende i servizi per la conformità, di qualificazione operativa e di riqualificazione dopo la riparazione, con oltre 100.000 interventi di qualificazione eseguiti nel mondo.

Sondaggio eseguito dalla rivista LCGC, Nord America ed Europa, 2004.

Inizia con **il servizio di riparazione**, poi aggiungi **il pacchetto connection** e (per ambienti regolamentati) **connection "Plus":**

- Utilizzare gli strumenti in modo efficace
- Risolvere i problemi in modo efficiente
- Evitare tempi di fermo non programmati
- Rendere più produttivo il laboratorio

Sei tu a determinare il tipo di accesso al tuo strumento

I servizi Agilent dispongono dello stesso livello di sicurezza delle transazioni finanziarie in rete. Le informazioni sono crittografate e i dati sono completamente protetti, sempre.

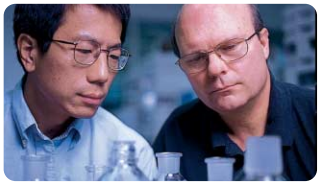
I servizi Agilent via web trasferiscono e gestiscono le informazioni con la massima sicurezza e si concentrano esclusivamente sulle prestazioni dello strumento e sulle informazioni diagnostiche.

Un gateway connesso alla rete dell'utente raccoglie i dati provenienti dagli strumenti mentre il relativo dispositivo di controllo impone i limiti relativi alle informazioni in ingresso e in uscita.

Il dispositivo di controllo è un componente chiave della sicurezza di rete che fornisce la possibilità di imporre politiche d'accesso e di interazione specifiche. Un registro dettagliato per l'audit, mantenuto presso il laboratorio, ti permette di essere sempre al corrente delle interazioni dei tecnici Agilent con i tuoi strumenti.

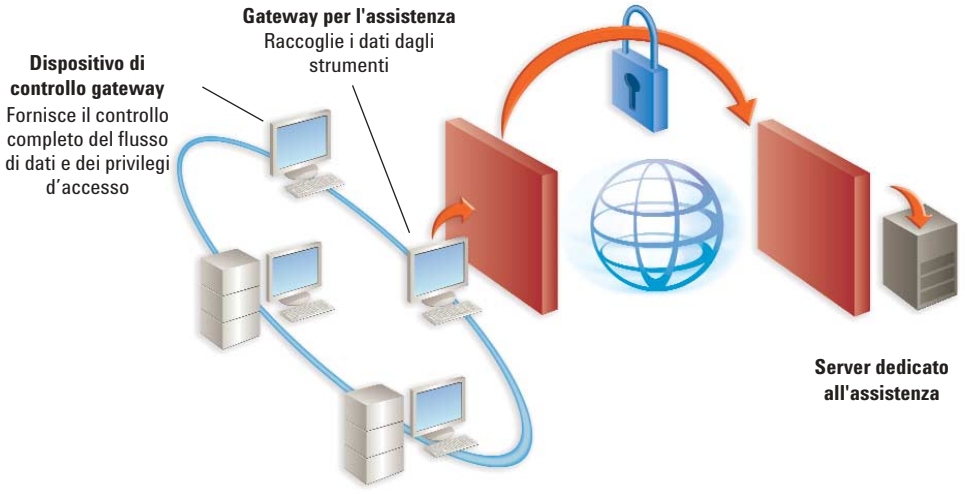
I nuovi servizi Agilent rispettano i requisiti delle buone pratiche di laboratorio e di produzione.

- **Metodi differenziati di accesso all'interfaccia utente** che forniscono solo le funzionalità necessarie senza consentire l'esposizione di informazioni sensibili.
- **Accesso remoto solo per personale autorizzato.** L'accesso viene consentito solo al tecnico assegnato allo strumento specifico; inoltre potrai richiedere che l'avvio di qualsiasi sessione venga autorizzato dalla tua azienda.
- **Una infrastruttura firewall-friendly** che include supporto proxy, crittografia e autenticazione (SSL).
- **Auditing dettagliato** che tiene traccia dell'utente e della durata della sessione e relative descrizioni. Ogni volta che Agilent accede al sistema in modalità remota viene registrata la cronologia completa della sessione.



I nuovi servizi Agilent ti offrono la qualità che già conosci e su cui sai di poter contare oltre a una **nuova dimensione di efficienza e semplicità.**

Il sistema HPLC Agilent Serie 1200 Rapid Resolution è il primo ad avvalersi dei nuovi servizi Agilent. Collegati a **www.agilent.com/chem/1200** per informazioni dettagliate su questo avanzato sistema, in grado di fornire analisi fino a 20 volte più veloci e una risoluzione maggiore del 60 percento rispetto ai sistemi LC tradizionali.


Gateway per l'assistenza
Raccoglie i dati dagli strumenti
Dispositivo di controllo gateway
Fornisce il controllo completo del flusso di dati e dei privilegi d'accesso
Server dedicato all'assistenza
Rete del laboratorio
Infrastruttura Agilent

In pratica, è come avere uno specialista di assistenza Agilent presso il tuo laboratorio, sempre.

Garanzia di assistenza Agilent
Qualora fosse necessario un intervento tecnico durante la validità di contratto del tuo strumento Agilent, te ne garantiamo la riparazione o la sua sostituzione gratuita.

Anche per i nuovi servizi Agilent

Per rispondere alle tue esigenze

Scegli i nuovi servizi Agilent per ottenere sempre le soluzioni migliori. Abbinando le tue risorse ai nostri 40 anni di esperienza nella progettazione di strumenti e nei processi di laboratorio, aziendali e normativi potremo risolvere qualsiasi problema.

Per maggiori informazioni sui nuovi servizi Agilent chiama il numero verde per l'italia 800-012575, Svizzera 0848 803560, oppure visita il nostro sito: **www.agilent.com/chem/intelligentservices**

Le informazioni, descrizioni e specifiche fornite possono variare senza preavviso.

© Agilent Technologies, Inc. 2006
Diritti riservati.

Stampato in Olanda, 15 marzo 2006
5989-4860ITE

La nostra infrastruttura mondiale di assistenza è pronta per rispondere alle tue necessità.

Quarant'anni di esperienza. . .

"collegati" al tuo laboratorio.

Agilent Technologies